



PERLINDUNGAN BAGI HAK KONSUMEN DAN TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA DALAM PERJANJIAN TRANSAKSI ELEKTRONIK

Desy Ary Setyawati

Pegawai Kantor Bupati Pidie

Jl. Prof. A. Majid Ibrahim, Kabupaten Pidie, 24114

e-mail : desyarysetyawati@yahoo.com

Dahlan

Fakultas Hukum Universitas Syiah Kuala

Jl. Putroe Phang No. 1, Darussalam, Banda Aceh - 23111

M. Nur Rasyid

Fakultas Hukum Universitas Syiah Kuala

Jl. Putroe Phang No. 1, Darussalam, Banda Aceh - 23111

Abstrak - Transaksi elektronik adalah suatu transaksi perdagangan atau perniagaan baik berupa penyebaran, pembelian, penjualan, pemasaran barang dan jasa dengan menggunakan media elektronik yang terhubung melalui internet. Dengan adanya transaksi elektronik sangat menguntungkan bagi pihak konsumen dalam memilih berbagai jenis barang namun pelanggaran hak-hak konsumen sangat memungkinkan terjadi mengingat transaksi elektronik mempunyai karakteristik yang berbeda dengan transaksi konvensional. Untuk itu diperlukannya perlindungan hukum terhadap konsumen dalam jual beli barang yang mengandung unsure penyalahgunaan keadaan yang dihubungkan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Penyalahgunaan keadaan yang sering dilakukan oleh pihak pelaku usaha adalah melanggar Pasal 4 UUPK tentang hak-hak konsumen. Penyalahgunaan keadaan juga dapat dilakukan oleh pihak pelaku usaha dengan mencantumkan klausula baku tidak sesuai dengan Pasal 18 UUPK tentang larangan pencantuman klausula baku. Akibat dari penyalahgunaan keadaan dari pihak pelaku usaha mengakibatkan pihak konsumen mengalami kerugian dan mengakibatkan terjadinya wanprestasi. Selain UUPK dalam transaksi elektronik mengenai perlindungan terhadap konsumen juga diatur dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UUITE). UUITE menjelaskan tentang tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen yang terdapat dalam Pasal 9 UUITE yang menyatakan bahwa, "Pelaku usaha yang menawarkan produk melalui sistem elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan". Pasal ini menjelaskan tanggung jawab pelaku usaha dalam memberikan informasi yang sebenarnya mengenai toko *online* miliknya dan informasi terkait pencantuman klausula baku untuk menghindari terjadinya wanprestasi antara pihak konsumen dan pelaku usaha. Dalam kondisi seperti ini sepatutnya negara hadir terutama dalam wujud hukum yang mengatur dan memberi perlindungan kepada konsumen, seperti yang dijelaskan dalam Pasal 1 angka 1 UUPK menyebutkan bahwa Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Kata Kunci : Perlindungan Hukum, Tanggung Jawab Para Pihak, Jual Beli Secara Transaksi Elektronik

Abstract - *Electronic transaction is a trading or commercial transaction in the form of distributing, purchasing, selling, marketing of goods and services by using electronic media connected via internet. With the electronic transaction is very beneficial for the consumer in choosing various types of goods but violations of consumer rights is possible because electronic transactions have characteristics different from conventional transactions. Therefore, the need for legal relief on consumers in buying and selling of goods containing elements of misuse of the circumstances associated with the Act Number 8, 1999 concerning Consumer Protection (UUPK). Abuse of the state that is often done by the business actor is violating Article 4 UUPK concerning consumer rights. Abuse of the situation can also be done by the business actor by stating the standard clause does not comply with Article 18 UUPK about the ban on the inclusion of the standard clause. As a result of misuse of the circumstances of the business actors resulted in the consumer losses and resulted in a default. In addition to UUPK in electronic transactions concerning consumer protection is also regulated in the Information and Electronic Transaction Act (UUITE). UUITE explains the business actors' responsibility to consumers contained in Article 9 UUITE states that, "Business actors offering products through electronic systems must provide complete and correct information relating to the terms of contracts, producers and offered products". This Article describes the responsibility of business actors in providing actual information about their online store and information related to the inclusion of standard clauses to avoid the occurrence of wanprestasi between the consumer and business actor. Under these circumstances, the state should be present primarily in the form of laws that regulate and provide protection to consumers, as described in Article 1 point 1 UUPK mention that Consumer Protection is any effort that ensures legal certainty to provide protection to consumers.*

Keywords: *Legal Protection, Responsibility of the Parties, Sale and Purchase by Electronic Transaction*

PENDAHULUAN

Pemenuhan kebutuhan hidup di dalam masyarakat sangatlah penting dan menjadi hal yang sangat utama. Dalam pemenuhan kebutuhan kehidupan masyarakat sering menggunakan transaksi jual beli. Upaya masyarakat untuk memenuhi berbagai kebutuhan kehidupan sehari-hari dalam transaksi jual beli diantaranya adalah diwujudkan dalam bentuk perjanjian. Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata) menyatakan bahwa, "Suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih".

Pasal di atas menerangkan secara sederhana tentang pengertian perjanjian yang menggambarkan tentang adanya dua pihak yang saling mengikat diri.¹ Kekuatan suatu perjanjian pada dasarnya mengikat bagi para pihak yang membuatnya sepanjang para pihak sepakat mengenai bentuk dan isi dari perjanjiannya. Sepakat disini diartikan suatu persesuaian pendapat dan keinginan diantara dua belah pihak dalam melakukan suatu transaksi.

Transaksi dalam perdagangan saat ini terdapat 2 (dua) cara yaitu transaksi perdagangan secara konvensional yang merujuk kepada nilai dan tata cara yang tradisional dan transaksi perdagangan secara *modern* yang saat ini dikenal dengan *electronic commerce* atau transaksi elektronik yang bersifat kontemporer. Pasal 1 angka 2 UUTE menyebutkan bahwa, "Transaksi Elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya". Proses transaksi jual beli secara elektronik adalah transaksi jual beli yang dilakukan seseorang terhadap seseorang yang lain dengan media internet dalam waktu yang tidak ada batas kapanpun juga dimanapun dan dilakukan dengan cara tidak perlunya *face to face* antara para pihak, mereka hanya mengandalkan rasa kepercayaan antara para pihak. Namun, kegiatan bisnis perdagangan ini tetap sah jika masing-masing pihak telah sepakat tanpa diperlukannya pertemuan.

Secara umum tahapan-tahapan dalam transaksi elektronik melalui *E-commerce* dapat diurutkan sebagai berikut :

1. *E-customer* dan *E-merchant* bertemu dalam dunia maya melalui server yang disewa dari *Internet Server Provider* (ISP) oleh *E-merchant*.
2. Transaksi melalui *E-commerce* disertai *term of use* dan *sales term condition* atau klausula standar, yang pada umumnya *E-merchant* telah meletakkan klausula kesepakatan pada website-nya, sedangkan *E-customer* jika berminat tinggal memilih tombol *accept* atau menerima.
3. Penerimaan *e-customer* melalui mekanisme "klik" tersebut sebagai perwujudan dari kesepakatan yang tentunya mengikat pihak *E-merchant*.
4. Pada saat kedua belah pihak mencapai kesepakatan, kemudian diikuti dengan proses pembayaran, yang melibatkan dua bank perantara dari masing-masing pihak yaitu *acquiring merchant bank* dan *issuing customer bank*. Prosedurnya *E-customer* memerintahkan kepada *issuing customer bank* untuk dan atas nama *E-customer* melakukan sejumlah pembayaran

¹Ahmad Miru dan Sakka Pati, *Hukum Perikatan (Penjelasan Pasal 1233 sampai Pasal 1456 BW)*, Rajagrafindo Persada, Jakarta, 2011, hal.63.

atas harga barang kepada *acquiring merchant bank* yang ditujukan kepada *E-merchant*.

5. Setelah proses pembayaran selesai kemudian diikuti dengan proses pemenuhan prestasi oleh pihak *e-merchant* berupa pengiriman barang sesuai dengan kesepakatan mengenai saat penyerahan dan spesifikasi barang.²

Jual beli termasuk perjanjian konsesuil yaitu suatu perjanjian yang sah, mengikat atau mempunyai kekuatan hukum pada detik tercapainya sepakat antara penjual dan pembeli mengenai unsur-unsur pokok (*essentialia*) yaitu barang dan harga, biarpun jual beli itu mengenai barang yang tidak bergerak.³ Transaksi elektronik merupakan sebuah proses pembelian dan penjualan secara elektronik atas barang atau jasa dan informasi. Pemanfaatan media transaksi elektronik dalam dunia perdagangan sangat membawa dampak pada masyarakat internasional pada umumnya dan masyarakat Indonesia pada khususnya. Bagi masyarakat Indonesia hal ini terkait masalah hukum yang sangat penting. Pentingnya permasalahan hukum di bidang transaksi elektronik adalah terutama dalam memberikan perlindungan terhadap para pihak yang melakukan transaksi melalui internet.⁴

Perlindungan hukum adalah perlindungan akan harkat dan martabat, serta pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia yang dimiliki oleh subyek hukum berdasarkan ketentuan hukum dari kesewenangan atau sebagai kumpulan peraturan atau kaidah yang akan dapat melindungi suatu hal dari hal lainnya. Berkaitan dengan konsumen, berarti hukum memberikan perlindungan terhadap hak-hak konsumen dari sesuatu yang mengakibatkan tidak terpenuhinya hak-hak tersebut.⁵ Kunci pokok perlindungan hukum bagi konsumen adalah bahwa konsumen dan pelaku usaha saling membutuhkan. Produksi tidak ada artinya kalau tidak ada yang mengkonsumsinya dan atau mempergunakannya dan produk

² Nofie Iman, *Mengenal E-commerce*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 2009, hal. 8.

³ Subekti, *Hukum Perjanjian*, Intermasa, Jakarta, 2002, hal. 79.

⁴ Ahmad M. Ramli, *Perlindungan Hukum Dalam Transaksi E-Commerce*, Jurnal Hukum Bisnis, Jakarta, 2000, hal. 14.

⁵ Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Bina Ilmu, Surabaya, 1987, hal. 25.

yang dikonsumsi secara aman dan memuaskan, pada gilirannya akan merupakan promosi gratis bagi pelaku usaha.⁶

Hak dan kewajiban yang timbul dari hubungan hukum tersebut harus dilindungi oleh hukum, sehingga masyarakat merasa aman dalam melaksanakan kepentingannya. Hal ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum dapat diartikan sebagai suatu pemberian jaminan atau kepastian bahwa seseorang akan mendapatkan apa yang telah menjadi hak dan kewajibannya, sehingga yang bersangkutan merasa aman.

Perlindungan hukum pada jual beli secara transaksi elektronik menjadi perhatian penting khususnya perlindungan terhadap konsumen karena banyak kasus kerugian yang dialami oleh konsumen, misalnya mengenai barang yang tidak sesuai dengan informasi yang dia terima atau tidak dikirimnya barang yang sudah dilakukan pembayaran oleh pembeli atau dengan kata lain sering terjadinya wanprestasi dari pihak penjual.

Wanprestasi yang sering dilakukan oleh pihak pelaku usaha adalah banyak pihak pelaku usaha mengesampingkan hak-hak konsumen. Hak-hak konsumen diatur dalam Pasal 4 UUPK yang menyatakan bahwa :

- a. hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi/penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

⁶Abdul Halim, Barkatullah, , *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi E-commerce Lintas Negara Di Indonesia*, Naskah Publikasi Pasca Sarjana FH UII, Yogyakarta 2009, hal. 27.

Dari kesembilan hak-hak konsumen di atas ada beberapa hak yang sering dikesampingkan oleh pelaku usaha seperti hak untuk mendapatkan informasi secara lengkap mengenai barang yang dipesan dan hak untuk mendapatkan ganti kerugian terhadap barang yang dipesan baik barang itu rusak, cacat atau barang tidak diterima oleh konsumen. Biasanya pihak pelaku usaha dapat mengesampingkan hak-hak konsumen dengan mencantumkan klausula baku. Pencantuman klausula baku diatur dalam Pasal 18 ayat (1) UUPK yang menyatakan bahwa, "Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila :

- a. Menyatakan pengalihan tanggungjawab pelaku usaha;
- b. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
- c. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan uang yang dibayarkan atas barang atau jasa yang dibeli oleh konsumen;
- d. Menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli secara angsuran;
- e. Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli konsumen;
- f. Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa;
- g. Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan atau lanjutan dan / atau pengubahan lanjutan yang dibuat secara sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang belinya;
- h. Menyatakan bahwa Konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;

Selain hal diatas pelaku usaha juga di larang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat jelas dibaca, atau yang maksudnya sulit dimengerti. Dalam perjanjian jual beli transaksi elektronik klausula baku dapat dijumpai dalam *term and condition* di mana pelaku usaha mencantumkannya di tempat pihak konsumen tidak dapat terlihat. Dalam hal ini maka klausula baku itu batal demi hukum. Artinya, klausula itu dianggap tidak pernah ada. Namun, dalam beberapa kasus konsumen menerima kerugian yang dialaminya karena klausula baku yang dicantumkan oleh pihka pelaku usaha. Hal

ini terjadi karena kurangnya ilmu pengetahuan tentang jual beli secara elektronik pada konsumen sehingga konsumen dikatakan pihak yang kedudukannya lemah dalam jual beli secara elektronik.

Pada penelitian ini, bahwa dengan adanya undang-undang dan aturan-aturan yang berlaku belum menjamin perlindungan hukum bagi para pihak yang melakukan transaksi jual beli secara *online* begitu juga salah satu pihak yang lepas dari tanggung jawab. Sebagaimana disebutkan dalam Pasal 1 angka 1 UUPK, menyatakan bahwa, "Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen". Jaminan kepastian hukum bagi konsumen dalam menjalankan transaksi elektronik diperlukan untuk menumbuhkan tingkat kepercayaan konsumen. Apabila tidak ada jaminan tersebut dapat dipastikan terjadi pergeseran suatu tingkat prestasi pada transaksi elektronik sehingga menghambat upaya pengembangan bisnis transaksi elektronik.

Transaksi elektronik merupakan model perjanjian jual-beli dengan karakteristik yang berbeda dengan model transaksi jual-beli konvensional. Sebagaimana dalam perdagangan konvensional, transaksi elektronik menimbulkan perikatan antara para pihak untuk memberikan suatu prestasi. Implikasi dari perikatan itu adalah timbulnya hak dan kewajiban serta tanggung jawab yang harus dipenuhi oleh para pihak yang terlibat.

Tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen dalam jual beli secara transaksi elektronik meskipun telah ada suatu ketentuan yang mengatur tentang tanggung jawab pelaku usaha, namun dalam prakteknya banyak ditemui kendala-kendala yang menyangkut perkembangan transaksi elektronik, seperti iklan yang menyesatkan, barang yang tidak sesuai dengan yang diperjanjikan dan tidak adanya keharusan bagi pelaku usaha untuk memberikan informasi yang cukup mengenai kondisi suatu barang serta ganti rugi kepada pihak konsumen.

Tanggung jawab pelaku usaha dalam jual beli secara transaksi elektronik terikat pada pertanggungjawaban kontraktual dan pertanggungjawaban produknya. Dalam tanggung gugat berdasarkan adanya wanprestasi, kewajiban untuk mengganti kerugian akibat penerapan klausula dalam perjanjian merupakan ketentuan hukum yang dibuat oleh kedua belah pihak. Dengan demikian bukanlah

undang-undang yang menentukan pembayaran ganti rugi dan berapa besarnya ganti rugi melainkan kedua belah pihak yang menentukan semuanya dalam perjanjian. Apa yang diperjanjikan tersebut, mengikat sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya.

Tujuan penelitian untuk mengkaji dan menjelaskan pengaturan perlindungan hukum bagi konsumen dan tanggung jawab pelaku usaha terhadap perjanjian jual-beli barang secara transaksi elektronik. Mengkaji dan menjelaskan keabsahan kontrak dari perjanjian jual beli barang secara transaksi elektronik. Mengkaji dan menjelaskan upaya-upaya penyelesaian hukum yang dapat ditempuh oleh konsumen apabila para pihak yang melakukan jual beli secara transaksi elektronik mengalami wanprestasi.

Kerangka toeri yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pemikiran atau butir-butir pendapat, teori, tesis, si penulis mengenai sesuatu kasus ataupun permasalahan, yang bagi si pembaca menjadi bahan perbandingan, pasangan teoritis, yang mungkin ia setuju ataupun tidak disetujuinya dan ini merupakan masukan eksternal bagi pembaca.⁷ Dengan adanya kerangka pemikiran ini bertujuan untuk menjelaskan konsep-konsep yang berkaitan dengan permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini.

Transaksi jual beli secara transaksi elektronik adalah suatu transaksi perdagangan elektronik yang berlandaskan suatu perjanjian yang menimbulkan hubungan hukum antara para pihak karena tercapainya kata sepakat untuk menimbulkan akibat hukum. Dan di dalam suatu perjanjian baik perjanjian jual beli secara konvensional maupun secara transaksi elektronik harus memenuhi semua unsur-unsur penting dalam perjanjian yaitu, **Pertama**, unsur *essensialia* adalah sesuatu yang harus ada yang merupakan hal pokok sebagai syarat yang tidak boleh diabaikan dan harus dicantumkan dalam suatu perjanjian. **Kedua**, unsur *naturalia* adalah ketentuan hukum umum, suatu syarat yang biasanya dicantumkan dalam perjanjian. **Ketiga**, unsur *aksidentalialia* adalah hal khusus yang dinyatakan dalam perjanjian yang disetujui oleh para pihak.

Berdasarkan hal di atas terdapat beberapa teori yaitu, sebagai teori utama atau *grand theory* dipergunakan yaitu, “*Offer and Acceptance Theorie*”, kemudian

⁷ Solly Lubis, *Filsafat Ilmu dan Penelitian*, Mandar Maju, Bandung, 1994, hal. 80.

pada tataran teori di bawahnya atau *middle range theory* menggunakan “*Caveat Emptor*”, dan pada tataran di bawah *middle range theory* disebut juga sebagai teori terapan atau *applied theory* dengan mempergunakan “Teori Penyelesaian Sengketa secara Litigasi dan Non-Litigasi”.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian tesis ini adalah metode penelitian yuridis normatif. Penelitian yuridis normatif adalah yaitu cara atau prosedur yang dipergunakan untuk memecahkan masalah penelitian dengan meneliti data sekunder.⁸ Data sekunder yaitu data-data yang bersumber dari data yang sudah terdokumenkan dalam bentuk bahan hukum.⁹

Metode penelitian ini juga disebut dengan istilah penelitian doktrinal (*doctrinal research*), yaitu penelitian yang menganalisis hukum, baik yang tertulis di dalam buku (*law as it is written in the book*), maupun hukum yang diputuskan oleh hakim melalui proses pengadilan (*law as it decided by the judge through judicial process*).¹⁰

Penelitian ini menggunakan pendekatan perundang-undangan (*the statute approach*), pendekatan fakta (*fact approach*), dan pendekatan analisa konsep hukum (*analytical and conceptual approach*). Permasalahan dikaji dengan mempergunakan interpretasi hukum, serta kemudian diberikan argumentasi secara teoritik berdasarkan teori-teori dan konsep hukum yang ada.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini, maka penulis menggunakan metode pengumpulan data, yakni: Penelitian Kepustakaan (*library research*). Sehubungan dengan permasalahan dalam penelitian ini maka pengumpulandata akan dilakukan melalui Penelitian Kepustakaan, dikumpulkan melalui penelitian literatur, yakni dengan mempelajari ketentuan Perundang-undangan tentang Perlindungan Hukum serta Tanggung Jawab Bagi Para Pihak dalam Transaksi Perdagangan Elektronik (*E-commerce*) dan Peraturan Perundang-undangan lain yang relevan dengan materi penelitian. Sumber data kepustakaan

⁸ Soejono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, PT. Grafindo Persada, Jakarta, 2001, hal. 14.

⁹ Sedarmayanti & Syarifuddin Hidayat, *Metodelogi Penelitian*, Mandar Maju, Bandung, 2002, hal. 108.

¹⁰ Soerjono Soekanto, *Metodologi Research*, Andi Offset, Yogyakarta, 1998, hal. 3.

diperoleh dari bahan hukum primer; bahan hukum sekunder; atau data tersier.

Semua data yang terkumpul dianalisis melalui teknik interpretasi (penafsiran) yang dihubungkan dengan kasus-kasus yang dikaji dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang terkait. Dengan melakukan penalaran hukum dapat menarik kesimpulan dari pembahasan dalam tesis ini dilakukan melalui penalaran deduktif yaitu proses penalaran untuk menarik kesimpulan berupa prinsip atau sikap yang berlaku khusus berdasarkan atas fakta-fakta yang bersifat umum. Proses penalaran ini disebut deduksi. Kesimpulan deduktif dibentuk dengan cara deduksi. Yakni dimulai dari hal-hal umum, menukun kepada hal-hal yang khusus atau hal-hal yang lebih rendah proses pembentukan kesimpulan deduktif tersebut dapat dimulai dari suatu dalil atau hukum menuju kepada hal-hal yang kongkrit.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Transaksi jual beli secara elektronik salah satu hal yang berkaitan antara satu dengan yang lainnya adalah subjek hukum. Mengenai hubungan hukum antara subjek hukum pada transaksi ini menyangkut langsung dengan hak dan kewajiban. Subjek hukum dalam jual beli secara transaksi elektronik adanya penjual, pembeli, bank dan *provider*.

Kontrak jual beli yang dilakukan secara elektronik melalui media internet merupakan perikatan atau hubungan hukum yang dilakukan dengan sistem komunikasi. Kesepakatan para pihak terjadi karena adanya penawaran oleh pelaku usaha dan penerimaan oleh konsumen. Para pelaku usaha memanfaatkan *website* atau situs untuk menawarkan produk, penawaran ini bersifat terbuka artinya semua orang yang tertarik atas penawaran yang diberikan oleh pelaku usaha dapat melakukan transaksi terhadap barang yang diinginkan.

Mengenai prosedur dalam jual beli secara transaksi elektronik tentunya tak terlepas dari satu aspek yang menjadi pertimbangan adanya suatu prosedur tertentu yaitu aspek keamanan. Aspek keamanan sendiri adalah hal yang sangat penting dalam upaya perlindungan konsumen, dimana dalam jual beli transaksi elektronik para pihak penjual dan pembeli hanya bertransaksi dari jarak yang jauh, sehingga dalam hal ini kepercayaan menjadi hal yang sangat penting dalam

berjalan atau tidaknya suatu proses jual beli. Dalam bertransaksi tentunya pihak penjual dan pembeli ingin hak-hak mereka dipenuhi, disamping pelaksanaan kewajiban, maka dari itu penting adanya sebuah regulasi khusus dalam jual beli transaksi elektronik yang bisa mengakomodasi hak-hak para pihak.

Adapun beberapa hak-hak konsumen yang sering dikesampingkan oleh pelaku usaha yang terdapat di dalam Pasal 4 UUPK yaitu :

1. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Informasi yang dimaksud adalah informasi mengenai kegunaan produk, tanggal kadaluarsa, efek samping penggunaan produk, identitas produsen yang membuat produk barang dan/atau jasa;
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
5. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
6. Hak atas ganti kerugian yang dimaksudkan untuk memulihkan keadaan yang tidak seimbang, akibat adanya penggunaan barang atau jasa yang tidak memenuhi harapan konsumen.

Pada dasarnya UUPK sudah sangat efektif mengatur mengenai hak-hak konsumen, sehingga jika terdapat hal-hal yang melanggar hukum yang dilakukan oleh pelaku usaha konsumen dapat menuntut haknya. Hanya saja pada jual beli secara transaksi elektronik pihak konsumen bersifat pasif dan pasrah akan kejadian yang menyimpannya mengingat transaksi elektronik ini sangat sulit bagi konsumen ingin menuntut akan haknya. Hal ini di karenakan rendahnya kesadaran dan pengetahuan masyarakat konsumen, tidak mustahil dijadikan lahan bagi pelaku usaha dalam transaksi yang tidak mempunyai iktikad baik dalam menjalankan usaha, yaitu berprinsip mencari keuntungan yang sebesar-besarnya dengan memanfaatkan seefisien mungkin sumber daya yang ada. Perkembangan perlindungan hak-hak konsumen adalah kebijakan yang tertuang dalam teori *Caveat Emptor* konsumen dituntut harus berhati-hati dan teliti dalam melakukan transaksi jual beli.

Pelaku usaha dalam bisnis transaksi elektronik lebih cenderung memilih model perjanjian baku yang substansinya ditentukan secara sepihak, sehingga dalam penggunaan perjanjian tersebut mempersempit ruang tawar terhadap konsumen. Hal ini dapat menimbulkan berbagai masalah baru bagi konsumen dalam menuntut haknya. Klausula baku berpotensi merugikan hak-hak konsumen, karena konsumen tidak dapat melakukan pembatalan terhadap perjanjian jika pelaku usaha melakukan wanprestasi. Hal ini dikarenakan, selain perjanjian dibuat secara sepihak oleh pelaku usaha yang posisinya secara relatif lebih kuat dari konsumen dan konsumen juga sama sekali tidak dilibatkan dalam menentukan isi perjanjian.

Pelaku usaha mempunyai kewajiban melindungi konsumen dalam hal ini karena antara pelaku usaha dan konsumen telah terjadi hubungan kontraktual yang mengharuskan pihak pelaku usaha bertanggung jawab apabila terjadi wanprestasi hal ini sesuai dengan prinsip *the privity of contract*, adanya hubungan kontraktual maka ada tanggung jawab. Penjelasan mengenai persyaratan mengenai pencantuman klausula baku yang diatur dalam Pasal 18 ayat (1) KUH Perdata menyebutkan bahwa tujuan dari larangan pencantuman klausula baku yaitu, larangan ini dimaksudkan untuk menepatkan kedudukan konsumen setara dengan pelaku usaha berdasarkan prinsip kebebasan berkontrak.

Dalam hal terjadinya kerugian pada konsumen ini tidak terlepas dari tanggung jawab pelaku usaha sebagaimana yang disebutkan dalam Pasal 19 ayat (1) UUPK menyatakan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Dan Pasal 19 ayat (2) menyatakan ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pertanggungjawaban dalam transaksi jual beli melalui transaksi elektronik maka pelaku usaha tetap dapat dituntut pertanggungjawaban melalui pertanggungjawaban kontraktual (*contractual liability*) berkaitan dengan kerugian

yang dialami oleh konsumen dan pertanggungjawaban produk (*product liability*) apabila ternyata produk yang ditawarkan oleh pelaku usaha cacat dan merugikan konsumen. Namun, ada beberapa hal yang mungkin akan menjadi kendala ketika konsumen jual beli melalui transaksi elektronik meminta pertanggungjawaban yaitu perbedaan/ jarak antara pelaku usaha dengan konsumen, perbedaan hukum yang dipakai jika transaksi berbeda negara, kelemahan Undang-Undang dan kurangnya pengetahuan konsumen tentang perlindungan konsumen dan hambatan lain apabila diterapkannya klausula baku dalam kontrak dan perlunya pembuktian untuk menuntut pertanggungjawaban pelaku usaha.

Pertanggungjawaban timbul berdasarkan hubungan hukum yang terjadi antara pelaku usaha dan konsumen. Timbulnya hak dan kewajiban pada jual beli secara *E-commerce* pada saat kesepakatan terjadi antara para pihak. Kesepakatan baru terjadi setelah adanya penawaran dari pelaku usaha dan diikuti dengan penerimaan oleh pihak konsumen. Pada jual beli secara transaksi elektronik penawaran terjadi saat pelaku usaha menampilkan iklan suatu produk pada toko *online* disuatu *marketplace* dan penerimaan terjadi saat konsumen menekan tanda “klik” atau “order”, maka kesepakatan para pihak sudah terjadi dan kontrak melalui jual beli secara transaksi elektronik dapat dilakukan melalui *chatting* dan *video conference*, *email* dan *web*. Pada saat kedua belah pihak mencapai kesepakatan, kemudian diikuti dengan proses pembayaran, yang melibatkan dua bank perantara dari masing-masing pihak yaitu *acquiring merchant bank* dan *issuing customer bank*. Setelah proses pembayaran selesai kemudian pihak pelaku usaha wajib memenuhi prestasinya sesuai dengan kontrak yang sudah disepakati.

Keabsahan kontrak dari suatu perjanjian jika dilihat dari Pasal 1320 KUH Perdata yang pertama harus memenuhi syarat subjektif yaitu ada kesepakatan antara para pihak dan para pihak cakap untuk membuat perjanjian, selanjutnya yang kedua syarat objektif yaitu objek perjanjian harus jelas dan perjanjian yang memenuhi suatu sebab yang halal. Dalam hal tidak terpenuhinya syarat subjektif maka kontrak tersebut dapat di batalkan. Adapun apabila tidak terpenuhinya syarat objektif maka kontrak tersebut batal demi hukum.

Permasalahan yang timbul dalam kontrak elektronik mengenai keabsahannya dilihat dari syarat sahnya perjanjian yaitu kecakapan para pihak

dalam melakukan transaksi jual beli. Karena dalam jual beli secara transaksi elektronik seseorang tidak tahu apakah para pihak tersebut sudah cakap hukum mengingat antara penjual dan pembeli tidak bertemu secara langsung. Namun apabila salah satu pihak tidak cakap melakukan transaksi dalam jual beli secara transaksi elektronik maka perjanjian tersebut dapat dibatalkan.

Santiago Cavanillas dan A. Martinez mengemukakan kontrak jual beli secara elektronik ini terdiri dari beberapa tipe yaitu :

1. Kontrak melalui *chatting* dan *video conference*.
2. Kontrak melalui *E-mail (Elektronik Mail)*.
3. Kontrak melalui *E-mail (Elektronik Mail)*.

Kontrak-kontrak di atas dapat dijadikan salah satu alat untuk membuktikan dan menerangkan perjanjian yang terjadi antara para pihak. Hal ini ditegaskan dalam Pasal 5 ayat (1) UUTE menyebutkan bahwa, "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti yang sah". Jadi, suatu transaksi jual beli tidak akan disangkal keabsahannya hanya karena bukti transaksi jual belinya semata-mata dalam bentuk elektronik.

Keabsahan suatu kontrak tergantung pada pemenuhan syarat-syarat kontrak. Apabila syarat-syarat kontrak kontrak telah terpenuhi, maka hal yang diutamakan adalah adanya kesepakatan atau persetujuan antara kedua belah pihak, maka kontrak dinyatakan sah terjadi. Namun dalam transaksi elektronik, terjadinya suatu kesepakatan atau perjanjian sangat erat hubungannya dengan penerimaan atas keabsahan dan otentiknya informasi elektronik yang memuat kesepakatan tersebut.

Transaksi jual beli secara elektronik tidak menutup kemungkinan terjadinya wanprestasi yang dilakukan oleh salah satu pihak. Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen penyelesaian sengketa konsumen diatur dalam Bab X yang terdiri dari 4 (empat) Pasal, mulai dari Pasal 45 sampai dengan Pasal 48, sedangkan dalam UU ITE penyelesaian sengketa di atur dalam Bab VIII yang terdiri dalam 2 (dua) Pasal, yaitu Pasal 38 dan Pasal 39.

Seseorang dianggap melakukan wanprestasi apabila telah memenuhi salah satu atau seluruh unsur wanprestasi. Apabila telah terjadi wanprestasi maka penyelesaian sengketa antara dua belah pihak dapat ditempuh dengan jalur damai

di mana pihak yang sering melakukan kesalahan adalah pelaku usaha mengakui dan bertanggung jawab penuh atas kesalahan baik disengaja maupun tidak. Penyelesaian secara damai adalah penyelesaian yang dilakukan oleh kedua belah pihak tanpa melalui badan penyelesaian sengketa atau pengadilan dan tidak bertentangan dengan Undang-Undang.

Upaya hukum yang paling mendasar dalam menyelesaikan sengketa pada jual beli secara transaksi elektronik dapat diselesaikan dengan 2 cara yaitu dengan cara upaya hukum preventif dan upaya hukum represif. Upaya lain yang dapat ditempuh apabila terjadi sengketa atau wanprestasi adalah :

1. Penyelesaian sengketa dapat ditempuh apabila penerimaan telah dikirimkan oleh pembeli, maka hukum yang dapat ditempuh adalah dimana pembeli mengirimkan pesannya.
2. Penyelesaian sengketa dapat ditempuh apabila penjual telah menerima pesanan dan pembayaran dari pembeli dan penjual menjamin akan mengirimkan barang, maka hukum yang berlaku adalah dimana penjual menerima pesanan dan pembayaran.
3. Penyelesaian sengketa dapat ditempuh dengan titik-titik pertalian yang paling banyak antara pelaku usaha dan konsumen.
4. Penyelesaian sengketa dapat ditempuh dimana salah satu pihak melakukan prestasi.

Ada beberapa contoh kasus yang terjadi dan cara penyelesaian yang ditempuh oleh para pihak :

Kasus pertama, Dannis Darusman sebagai pembeli membeli sebuah handphone bermerek Iphone 6+ Plus seharga Rp. 12.000.000,- pada *marketplace* Lazada. Namun, saat barang pesanan pembeli tiba, yang di terima oleh pembeli bukanlah handphone melainkan sabun mandi. Pada kasus ini pelaku usaha telah melakukan wanprestasi dimana pelaku usaha melaksanakan apa yang dijanjikan, tetapi tidak sebagaimana dijanjikan.

Kasus di atas dapat diselesaikan dengan cara damai antara pihak konsumen dengan pihak pelaku usaha. Pihak pelaku usaha bertanggung jawab penuh kepada konsumen dengan memberikan apa yang sebagaimana sudah diperjanjikan yaitu *handphone* dengan merek Iphone 6+. Dalam hal ini pembeli

harus teliti dan berhati-hati terhadap pelaku usaha yang tidak mempunyai itikad baik, dan konsumen dalam hal ini harus memiliki pengetahuan dan cermat dalam melakukan perjanjian jual beli, ada kalanya pelaku usaha membuat *term and condition* pada kontrak yang bersifat klausula baku yang tidak sesuai dengan undang-undang, sehingga dampak yang ditimbulkan adalah kerugian konsumen dan sudah sepatutnya pelaku usaha berkewajiban memenuhi semua tanggung jawabnya sebagaimana yang tertuang dalam Pasal 7 UUPK apabila ia terbukti melakukan kesalahan.

Kasus kedua, Andrio Prijaya sebagai pembeli membeli Laptop Lenovo Thinkshop seharga Rp. 4.614.000. Setelah barang sampai ke tangan pembeli, pembeli langsung memeriksa Laptop yang dipesannya. Akan tetapi, setelah di periksa *touchpad* sebelah kiri tidak dapat berfungsi sebagaimana mestinya dan pelaku usaha tidak bertanggung jawab atas barang sudah cacat yang di terima oleh pembeli. Pada kasus ini pelaku usaha telah melanggar ketentuan yang disebutkan dalam Pasal 8 ayat (2) UUPK yang menyebutkan bahwa Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak dan cacat.

Kasus di atas masalah tidak terselesaikan secara damai sehingga yang dirugikan adalah pihak konsumen. Kasus diatas membuktikan bahwa konsumen telah hilang haknya untuk mendapatkan barang sesuai dengan keinginannya, tidak mendapatkan ganti rugi dari pelaku usaha dan haknya untuk menyampaikan keluhannya kepada pihak *marketplace* tidak di tanggapi sebagaimana mestinya.

Pembeli dapat saja menggugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke peradilan di tempat kedudukan konsumen. Karena tidak dapat ditempuh dengan cara damai maka pihak konsumen dapat menuntut pelaku usaha sebagaimana disebutkan dalam Pasal 23 UUPK menyatakan bahwa, "Pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3) dan ayat (4), dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke peradilan di tempat kedudukan konsumen".

Kasus ketiga, Robby Tanuwidjaya sebagai pembeli membeli batu permata pada *marketplace* yang berada di OLX.co.id seharga 1 milyar Rupiah. Berbeda

dari kedua kasus di atas, pada kasus ini pihak pelaku usahalah yang dirugikan oleh pihak konsumen dengan melakukan proses penipuan pembayaran. Pada kasus ini, kasus dapat terselesaikan dimana pembeli ditetapkan sebagai tersangka dengan telah melanggar Pasal 35 UUIITE dan serta Pasal 378 Kitab Undang-Undang Hukum Pidana.

Penyelesaian sengketa atas wanprestasi yang terjadi dalam transaksi jual beli secara elektronik dapat pula dilakukan secara non litigasi, antara lain:¹¹

1. Proses adaptasi atas kesepakatan antara para pihak sebagaimana dituangkan dalam perjanjian jual beli yang dilakukan melalui media internet tersebut.
2. Negosiasi, yang dapat dilakukan oleh para pihak yang bersengketa, baik para pihak secara langsung maupun melalui perwakilan masing-masing pihak;
3. Mediasi, merupakan salah satu cara menyelesaikan sengketa di luar pengadilan, dengan perantara pihak ketiga/mediator yang berfungsi sebagai fasilitator, tanpa turut campur terhadap putusan yang diambil oleh kedua pihak;
4. Konsiliasi, juga merupakan cara penyelesaian sengketa di luar pengadilan, namun mirip pengadilan sebenarnya, dimana ada pihak-pihak yang dianggap sebagai hakim semu;
5. Arbitrase, adalah cara penyelesaian sengketa secara non litigasi, dengan bantuan arbiter yang ditunjuk oleh para pihak sesuai bidangnya.

Penyelesaian sengketa konsumen melalui peradilannya hanya memungkinkan apabila para pihak belum memilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dan upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.¹² Pasal 52 huruf a UUPK, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen memberikan 3 (tiga) macam cara penyelesaian sengketa, yaitu mediasi, arbitrase dan konsiliasi.

KESIMPULAN

Perlindungan hukum konsumen dalam transaksi elektronik menurut UUPK adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk

¹¹ Hetty Hassanah, *Metode Alternatif penyelesaian Sengketa*, Materi Perkuliahan, Unikom, Bandung 2005, hal. 67.

¹² Ahmadi Miru dan Sutarnan Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004.

memberi perlindungan kepada konsumen. Namun, tidak menutup kemungkinan bagi para pelaku usaha yang mempunyai itikad tidak baik kepada konsumen dengan mengesampingkan hak-hak konsumen sebagaimana yang diatur dalam Pasal 4 dan Pasal 18 UUPK. Dan apabila hal ini terjadi maka pelaku usaha harus memenuhi tanggung jawabnya sebagaimana yang di atur dalam Pasal 9 UUTE tentang pertanggungjawaban kontrak dan pertanggungjawaban produk serta Pasal 17 ayat (2) UUTE tentang prinsip-prinsip tanggung jawab yaitu tanggung jawab atas kesalahan, tanggung jawab atas kelalaian dan prinsip tanggung jawab tanpa kesalahan.

Keabsahan kontrak elektronik dianggap sah apabila menggunakan sistem elektronik sesuai peraturan perundangan yang berlaku dan informasi elektronik tersebut dalam bentuk tertulis atau asli dimana informasi yang tercantum didalamnya dapat dijamin keutuhannya, dipertanggungjawabkan, diakses, ditampilkan, sehingga menerangkan suatu keadaan. Keabsahan kontrak tergantung pada pemenuhan syarat-syarat kontrak. Apabila syarat-syarat kontrak telah terpenuhi, sebagaimana yang tercantum dalam Pasal 1320 KUH Perdata maka tidak tertutup kemungkinan bahwa kontrak jual beli secara transaksi elektronik tersebut sah.

Penyelesaian sengketa yang terjadi dalam perjanjian jual beli secara transaksi elektronik apabila ada pihak yang dirugikan yaitu pertama dengan cara damai. Namun, apabila tidak dapat ditempuh dengan cara damai maka pihak konsumen dapat menuntut pelaku usaha sebagaimana disebutkan dalam Pasal 45 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa Penyelesaian sengketa atas wanprestasi dapat diselesaikan secara litigasi dan non litigasi.

DAFTAR PUSTAKA

Abdul Hali Barkatullah. *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi E-commerce Lintas Negara Di Indonesia*. Naskah Publikasi Pasca Sarjana FH UII. Yogyakarta 2009.

Ahmad M.Ramli. *Perlindungan Hukum Dalam Transaksi E-Commerce*. Jurnal Hukum Bisnis. Jakarta. 2000.

Ahmad Miru dan Sakka Pati. *Hukum Perikatan (Penjelasan Pasal 1233 sampai Pasal 1456 BW)*, Raja Grafindo Persada. Jakarta. 2011.

Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo. *Hukum Perlindungan Konsumen*. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta. 2004.

Hetty Hassanah. *Metode Alternatif penyelesaian Sengketa*. Materi Perkuliahan. Unikom. Bandung. 2005.

Nofie Iman. *Mengenal E-commerce*. Pustaka Sinar Harapan. Jakarta. 2009.

Philipus M. Hadjon. *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*. Bina Ilmu. Surabaya. 1987.

Sedarmayanti & Syarifuddin Hidayat. *Metodelogi Penelitian*. Mandar Maju. Bandung. 2002.

Soejono Soekanto dan Sri mamudji. *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*. PT. Grafindo Persada. Jakarta. 2001.

Soerjono Soekanto. *Metodologi Research*. Andi Offset. Yogyakarta. 1998.

Solly Lubis. *Filsafat Ilmu dan Penelitian*. Mandar Maju. Bandung. 1994.

Subekti. *Hukum Perjanjian*. Intermasa. Jakarta. 2002.